



ROYAUME DU MAROC

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل
Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail
DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION



RAPPORT DE STAGE



LIEU DE STAGE : HOTEL ATLAS ASNI MARRAKECH

Réalisé par:

◆ MR-TARSAFI Youssef

Remerciements

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage, et même à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Aussi, je remercie Mr Mustapha Elbarmaki, mon maître de stage qui m'a formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie. Je remercie l'ensemble des employés du HOTEL ATLAS ASNI, Je tiens enfin à remercier tous les professeurs de la filière service de restauration.

Sommaire

Introduction.....	4
Partie 1 :	
Présentation de Maroc.....	5
Présentation de Marrakech.....	10
Partie 2 :	
Présentation de l'environnement de travaille.....	12
Partie 3 :	
Les travaux effectuent.....	16
Conclusion.....	18

Introduction

Le stage constitue une part importante de la formation de l'étudiant, son but c'est d'acquérir une expérience réelle de la vie en entreprise, d'intégrer une équipe de travail et de mettre en pratique les enseignements dispensés durant notre formation.

J'ai effectué ce stage, d'une durée de 30 jours, au sein de l'HOTEL ATLAS ASNI MARRAKECH. Au cours du stage, j'ai participé à plusieurs activités.

Cette période de stage m'a permis de se familiariser avec le monde de travail, et d'élargir mes connaissances théoriques.

Présentation du Maroc

Provenance des touristes

La plupart des touristes sont de provenance européenne (français, anglais, allemands, espagnols...) mais aussi des américains, des arabes et des asiatiques.

En 2009, Les touristes ont été de nationalité:¹ Française avec 1699201 touristes, Espagnole avec 6428&7 touristes, De Royaume-Unis avec 252945 touristes, Belge avec 188108 touristes, Italienne avec 177915 touristes, Allemande avec 174384 touristes, d'autres nationalités avec 1157588 touristes, Marocaine résidant à l'étranger avec 4048279. Nous remarquons une prédominance des pays européens, dû à la proximité géographique, en effet le détroit de Gibraltar facilite l'accession au Maroc d'où la considérable masse de touristes français et espagnols; de plus ces deux langues sont très couramment parlées sur le territoire marocain ce qui est un argument majeur pour la venue des touristes. À noter aussi dans la catégorie "autres nationalités", la forte présence de touristes américains et surtout canadiens.

Lieux les plus visités

Marrakech

Marrakech est une ville d'environ de 2 millions d'habitants, lieu de tourisme par excellence Marrakech a su garder son authenticité. La ville est composée de deux parties: la nouvelle ville et l'ancienne ville. Celle-ci est beaucoup appréciée par les stars sans doute pour ses ruelles étroites, ses jolies riads ainsi que la population qui est accueillante et chaleureuse. La nouvelle ville est tout le contraire de l'ancienne ville: nouveaux bâtiments, grands magasins, palmeraies, golfs, parcs, hôtels, discothèques, piscines.

Marrakech est souvent appelé le deuxième Ibiza sans doute à cause des nombreuses discothèques que compte la ville ainsi qu'à cause des grands DJ qui viennent dans les discothèques (David Guetta, Martin Solveig...). Surtout à ne pas rater à Marrakech : la place Jamaa El Fna, la koutoubia, la Vallée de l'Ourika.

Agadir

Agadir est la deuxième ville touristique du royaume en 2011 après Marrakech . Elle est la station balnéaire la plus prisée du Maroc: sa côte de sable fin s'étale sur 10 km. Agadir est une ville dynamique l'été; le reste du temps c'est une ville calme et bénéficie d'un ensoleillement de 300 jours par an .Elle est aussi connu par son souk (souk el hed) et ses stations balnéaires a quelques minutes du centre ville tels taghazout aghroud imiwadar

Casablanca

Capitale économique du pays, Casablanca est la troisième ville touristique du Maroc. On y vient surtout pour les affaires. Bien que Casa n'ait pas la même vocation que ses consœurs (Marrakech, Agadir), la ville ambitionne de prolonger la durée de séjour de ses visiteurs qui n'excède pas deux jours en moyenne. C'est dans ce but que le Conseil régional du tourisme a lancé des plans spécifiques pour mettre en place les infrastructures adéquates.

Meknès

Riche de son passé prestigieux, Meknès réserve des surprises inattendues à ceux qui sortiront un peu des chemins balisés. Ou qui sauront écouter les pierres... En ville ou dans les environs, Meknès recèle des monuments historiques splendides. Incontournables, les ruines romaines de Volubilis et le moussem du cheval de Tissa.

Sites touristiques a caractères religieux

- Mausolée Moulay Ismaïl : édifié par Ahmed Eddahbi, ouvert aux non musulmans. Abrite le tombeau de Moulay Ismaïl.
- Mosquée Néjjarine : mosquée du Xe siècle. Elle est située au centre de la médina.
- La grande mosquée : fondée au XIe siècle par les Almoravides. Elle compte 11 portes et 143 arcades.
- Mosquée Jamaï Roua : construite en 1790 par Sidi Mohamed ben Abdellah.
- Mausolée Cheikh El Kamel : édifié par Sidi Mohamed ben Abdellah, Il abrite le tombeau d'El Hadi Benaïssa, fondateur de la confrérie "Aïssaoua"

Musées et Medersas

- Musée Dar Jamaï : lieu qui témoigne la haute bourgeoisie marocaine. À la fin du XIXe siècle. Il est aménagé en musée d'arts marocains et ethnographiques depuis 1926.
- Medersa Bou Inania : institut de théologie, fondée par le sultan Abou Hassan Marini (1331 – 1351). Elle comporte un patio et un étage contenant 26 chambres de tolbas (étudiants)
- Medersa Filalia : édifice historique à caractère éducatif et religieux. Édifié en 1789 par Moulay Ismaïl.
- Musée de la poterie rifaine

Monuments historiques

Écuries royales

- Koubat Al Khayatine (salle des ambassadeurs) : pavillon au sein duquel le sultan Moulay Ismaïl recevait les ambassadeurs et les émissaires étrangers.
- Bab Lakhmis : grande porte richement décorée du XVIIe siècle.
- Bab Berdaïne : porte majestueuse édifiée par Moulay Ismaïl au XVIIe siècle.
- Dar El Beida : palais Alaouite du XIXème siècle construit par le sultan Sidi Mohamed Ben Abdellah. Aujourd'hui, il abrite l'Académie Royale Militaire.
- Fandouk El Hanna : complexe culturel. Propriété des Habous.

- Ksar Mansour : palais et grenier. Domaine public.
- Le Haras : créé en 1914 en tant qu'établissement de remonte militaire. En 1947, il devient un centre d'élevage chevalin.
- Grenier et écuries : gigantesque ensemble architectural édifié par Moulay Ismaïl. Il est réservé au stockage des vivres.
- Bassin Agdal : grand bassin d'accumulation d'eau de 319m de long et 149m de large. Sa profondeur dépasse les 2m. Il est édifié par Moulay Ismaïl pour irriguer les jardins de Meknès et constitue une réserve d'eau pour la médina.
- Prison de Cara : la prison (silo souterrain) porte le nom de Cara, architecte et prisonnier portugais.



Les monuments historiques les plus célèbres

- Le palais Dar El Makhzen : situé dans la commune urbaine El Mechouar Stinia. Il est longé par un couloir de 2 km formé de deux impressionnantes murailles. C'était le palais officiel de Moulay Ismaïl.
- Bab Mansour : est l'une des plus belles œuvres de Moulay Ismaïl. Achevée en 1732. Les proportions de cette porte sont majestueuses. Par son arche, vous arrivez aux somptueuses constructions de la ville impériale. La porte Bab Mansour est la plus imposante du Maroc voire de l'Afrique du Nord.
- Jardin Lahboul : situé en Médina dans la commune urbaine Al Ismaïlia. Il contient un zoo et un théâtre en plein air. Le jardin pourrait être exploité en matière d'animation et de loisir.
- Golf royal : fait partie de la commune urbaine El Mechouar Stinia. Il est aménagé en parcours de Golf en 1971. Il est situé dans l'enceinte des murailles de Moulay Ismaïl... Il comprend neuf (9) trous. Il est supposé être l'unique golf au monde qui se ferme à clé. Le sport peut être pratiqué en nocturne.

Source d'information : La monographie touristique de "Meknès Tafilalet" (DRTM/2001)

À proximité de la ville se trouvent les ruines de Volubilis, principale cité de l'ouest de la province romaine de Maurétanie Tingitane.



Palais Dar El Makhzen

Taroudante

Considérée comme la grand mère de Marrakech, Taroudante est l'une des villes les plus anciennes du Maroc. Taroudante est célèbre pour son artisanat très varié (le travail du cuir, tannerie, la poterie, etc...) et ses paysages magnifiques.

Ablabla

Le nom Ablabla pourrait être la traduction arabe exacte du terme berbère Amgader. En effet, s'il a existé un marabout à proximité alors nommé Sidi Mogdul – tombeau d'un saint, point de repère jadis pour la navigation côtière – l'affiliation de ce terme à celui de Mogador n'est pas certaine au regard du sens tant dans la langue arabe que berbère. La sonorité Mogdul/Mogador reste cependant proche. Il est fréquemment rapporté que Amogdul, nom berbère de la ville, signifie «la bien gardée», mais qui évoque, outre un saint patron (Sidi Mogdul), des fortifications particulières. Or un site fortifié – remparts et tours de défense, civil ou militaire – se dit en berbère « Agadir ». Et l'adjectif amgader signifierait « fortifié », ce qui est proche des noms transcrits par les Portugais puis Espagnols. Cependant, Sidi Mogdul pourrait lui même être Sidi Mogdour, le protecteur, celui qui fortifie, Mogdour étant assez répandu en Afrique du Nord.

Al Hoceima

Al Hoceima est connue grâce à ses plages au sable fin et sa faune riche (dauphins, différentes espèces d'oiseaux...). Des randonnées permettent de découvrir entièrement la région.

Ouarzazate

Ouarzazate est le point de départ pour les amateurs de randonnées, à pied, en 4X4, en VTT ou à dos de dromadaire ... Le Sud de Ouarzazate contient de grands espaces désertiques. Des randonnées en montagne sont aussi organisées. La Kasbah de Taourirt, un village dans la ville, classée au Patrimoine Mondial par l'Unesco, est à découvrir pour voir la culture du pays.



Village Imlil

Fès

Fès est la capitale spirituelle et culturelle du Maroc. On peut y visiter l'Université Al Quaraouiyine, l'une des plus anciennes du monde arabe avec son style arabo-andalou, la médina qui est classée patrimoine universel de l'UNESCO, puis aux alentours de Fès la station thermale de Sidi Harazem et les ruines romaines du Volubilis.

Saidia

Saidia est une toute nouvelle station balnéaire et méditerranéenne dans le pays, du côté de la région d'Oujda, elle se voue à devenir l'une des plus importantes stations dans la région, un peu comme la côte d'azur marocaine.

Présentation de Marrakech

Marrakech, fondée à l'onzième siècle, a toujours frappé l'imaginaire des voyageurs occidentaux. Ville impériale, caravansérails, marchés où les hommes des tribus du sud et les villageois berbères viennent vendre des produits artisanaux et des denrées alimentaires. Située dans la plaine fertile du Haouz, au pied des superbes montagnes de l'Atlas, c'est une cité d'une incroyable beauté, projetant les couleurs ocre de ses remparts et de ses monuments aux rayons d'un soleil radieux.



Les environs de Marrakech.

La Vallée de l'Ourika est une excursion à ne pas manquer. Elle permet de pénétrer dans l'Atlas et d'y découvrir une superbe vallée baignée par un Oued et parsemée de villages berbères. Le point extrême est à 65 km de Marrakech et peut vous offrir le départ de nombreuses excursions pédestres. Sur la même route, avant d'entrer dans la vallée, sur la droite, vous serez tenter d'emprunter la route (1h30 de Marrakech) qui vous mènera à la fameuse station de ski de l'Oukaïmeden, la plus haute d'Afrique (3270m). Vous y découvrirez des paysages fabuleux, cultures en terrasse, villages berbères accrochés à flancs de montagnes, de très belles sculptures rupestres. Ce village est le départ de nombreuses excursions pédestres mais aussi un site d'escalade et de parapente. L'équipement de la station, suivant la saison de votre séjour, vous permettra également de descendre les pistes de l'Atlas en skis. Asni, à 47 km de Marrakech, est un village berbères à 1150 mètres d'altitude, au pied du djebel Toubkal, dont le sommet atteint 4167 mètres. C'est le plus haut sommet de tout le Maghreb. Le panorama y est extra. Un peu plus loin Imlil (64 km de Marrakech) est le point de départ des randonnées dans le parc national du Toubkal (Aremd et Sidi-Chamarouch, le djebel Toubkal (4167m), la haute vallée de Tachdirt). La route, une des plus impressionnantes du Maroc s'enfonçant dans des gorges, est superbe. La vallée du Zat (une heure de Marrakech), est un écrin de verdure au coeur d'un imposant massif montagneux. La vallée abrite une soixantaine de villages berbères, de jolies gorges, de nombreuses cultures en terrasse, de jolies cascades et des sources d'eaux gazeuses aux vertus médicinales reconnues. A 30 minutes de Marrakech, le lac de Lalla-Takerkoust au pieds de l'Atlas, est le départ de nombreuses excursions en 4X4, mais aussi l'endroit idéal pour prendre un bain rafraîchissant ou s'adonner au canoë.

Marrakech by night.

La nuit, Marrakech vit encore. De la fantasia chez Ali, spectacle dîner dans un espace féerique avec danses folkloriques, danseuses du ventre, cascades à chevaux à la comédie musicale sur le bassin de la Ménara qui retrace l'histoire de Marrakech dans un décors splendide, tous vos sens seront en éveil. D' autres lieux vous permettront de vous divertir et de passer de superbes soirées: Le Lounge, rue de la Yougoslavie, alliance réussie d'une cuisine gastronomique métissée dans un cadre art-déco résolument moderne accompagné d'un DJ qui se mettra à votre tempo. Le restaurant le bô zin, à 3,5 km de Marrakech sur la route de l'Ourika. Le restaurant piano-bar la Bohème de Jean Lefebvre à la gastronomie française où se mêlent le monde du cinéma et du théâtre. Le Jacaranda, gastronomie française, est une référence depuis 1950. L'Alambar, restaurant, bar à tapas, accompagné d'un show oriental chaque soir. Le Dar Hadj Idder, cuisine marocaine raffinée dans un authentique palais arabe. Le Foundouk, restaurant où vous apprécierez une cuisine colorée qui fusionne Orient et Méditerranée. Le Comptoir Paris-Marrakech, bar, restaurant et ambiance assurée. La Madrague de St Tropez, restaurant qui vous amènera en Provence au coeur de Marrakech. Le Palais Jade, heureuse rencontre d'une cuisine orientale et occidentale et nigt club. Le Marrakchi restaurant marocain avec une vue imprenable sur la place Djemaâ El Fna. Le café Maure, magie d'un cadre authentiquement oriental.

Environnement de travail

Présentation de l'Hôtel ATLAS ASNI

Hôtel **ATLAS ASNI** situé à proximité du centre moderne de la ville, à 10 min de l'aéroport Marrakech Ménara et à deux pas de la médina et des principales attractions touristiques de la ville.



L hôtel **ATLAS ASNI** dispose de **329** chambres spacieuses et ses 21 suites toutes personnalisées.



Côté Restauration l'Hôtel **ATLAS ASNI** compte 2 Restaurant :

« **LE JARDIN** » propose des buffets variés en salle comme en terrasse face aux jardins et à la piscine.

« **Le RELAIS / Coffee Shop** » propose une cuisine légère d'inspiration italienne avec des produits frais et authentiques.



L'hôtel **ATLAS ASNI** dispose d'une grande piscine entourée d'un vaste jardin agrémenté d'arbres et de palmiers, une boutique qui offre un choix importants de produits artisanaux et de souvenirs à des prix abordables et dispose d'un centre de remise en forme flambant neuf qui comprend un hammam, des salles de massages et une salle de fitness..



A l'**ATLAS ASNI**, dispose d'un **CENTRE INTERNATIONAL DE CONFERENCE** composé d'une salle plénière polyvalente de 500 personnes et de nombreuses salles de commission dotées du matériel audio vidéo nécessaire aux réunions.



Les taches effectuées à l'hôtel

07h00

1. Avant le service

- je vérifier la mise en place de la salle.
- préparer les matériel nécessaire au service de petit déjeuner (les tasses, les sous tasses, les petites cuillères, les saches du sucres....).
- dresser les Corbeille ronde à viennoiseries Distributore cereali pour le conflexe
- dressé les assiettes d'assortiment de gâteaux
- dressé les ramequins d'olive et miel, et toute sorte de confiture, maître aux plateaux les tasse de yaourt.

2. Pendant le service:

- accueille les clients et les installe à une table
- servis les boissons chaudes (café, lait, thé noire ou a la menthe)
- faite marcher les commandes des (œufs au plat a la coque, les omelettes...).

10h30...

3. Après le service:

- débarrasse les tables et le buffet, exécute la mise en place pour le prochain service (service de dîner).
- apporte le linge de la lingerie et l'arrangé da la lingerie de jours.
- moltoné et nappé les tables en respectant les règles de nappage.
- Positionner les chaises, elles ne doivent pas toucher le tombant de la nappe
- Poser les assiettes de mise en place, en se positionnant bien aligné au centre, derrière la chaise et en respectant la distance avec le bord de la table. Dans le cas d'un monogramme, le positionner vers le haut.
- Poser les couteaux, lame vers l'assiette
- Poser les fourchettes, dents vers le haut
- Poser l'assiette à pain et le verre à eau à la pointe du couteau.
- Poser le petit matériel sur table (ménages, dessous de carafe, cendriers, etc...)
- Faire le pliage des serviettes.

Après le nettoyage de toutes les matériels nécessaire a la mise en place et après d'effectuer la mise en place en commence le service de déjeuner.

12h00 à 14h30 déjeuné

Je propose une table, prend les commandes des clients et les sert. Mes fonctions consistent d'abord à accueillir les clients, présenter le menu, faire des suggestions et répondre aux questions au sujet des aliments et des boissons. Ensuite je m'occupe de prendre les commandes et de les transmettre au personnel de cuisine, de recommander des vins assortis aux aliments commandés et de servir les plats et les boissons aux clients.

Le serveur prépare et présente l'addition aux clients, puis encaisse le montant de leurs consommations. Il débarrasse, nettoie et prépare de nouveau les tables.

17h00 - fin de service

Je vérifie la mise en place qui déjà préparée et faire mettre les pinces dans les plats proposée sur le buffet.

19h00 le début de service de dîne je participer au service :

J'accueille les clients et les installe à une table en tenant compte des réservations. Je leur propose la carte et les conseille sur le choix des vins. Je prends les commandes et les transmets aux cuisines. Je change les assiettes et les couverts aussi souvent que nécessaire, je débarrasse les tables, nettoie et range la salle. Il remet le linge de table au service de nettoyage.

Je travailler toujours dans un carrée avec un chef de rang, je reste dans mon carrée pour contrôlé qu'il ne manque rien au client, je débarrasser les assiettes des clients, remplir les verres vides, quand le client termine son plat on débarrasser tous les couverts et platerie sauf les verres les cendriers et la décoration floral.

22h00 fin de service de dîne

- apporte le linge de la lingerie de jours.
- moltonné et nappé les tables en respectant les règles de nappage.
- Préparer la mise en place de petit déjeuner avec les serviettes en 00 fin de service de déjeuner, faire la passation au groupe qui nous remplace.

Conclusion

Depuis que je souhaite intégrer le milieu particulier de l'hôtellerie restauration, tous mes proches me rabâchaient que c'est un « monde de fou ». C'est désormais confirmé.

J'ai fait la connaissance d'un maître d'hôtel passionné par son métier, et d'une petite équipe, jeune et dynamique. L'intégration fut plutôt rapide, et les responsabilités ne manquèrent pas. Dès la première semaine, il a fallu gérer seul certaines parties du travail.

Ce stage a été très enrichissant pour approfondir et maîtriser les techniques que j'ai apprises au cours de l'année. Il m'a également permis de découvrir certaines choses comme le service des boissons au bar, le pliage de serviettes... Ensuite cela m'a montré comment se passe véritablement la vie en entreprise entre autre ses avantages mais aussi ses contraintes. Et pour terminer j'ai pu voir différents types de restauration comme la restauration traditionnelle, ainsi que la restauration dite « rapide », mais aussi le service durant des banquets.

Ensuite, contre toute attente au sein de l'hôtel. Me voici donc dans un, un peu perdu au départ. Mais le travail en masse m'obligea rapidement à m'adapter à cette charge monumentale, et aider autant que possible la brigade de restaurant.